

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia yang terdapat dalam perusahaan merupakan unsur penting dalam perusahaan untuk tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting dan berharga yang dimiliki oleh sebuah organisasi atau perusahaan, karena keberhasilan dalam organisasi atau perusahaan sangat ditentukan oleh unsur manusia. Sumber daya perusahaan tersebut adalah karyawan atau pekerjaan yang di dalam sebuah perusahaan merupakan aset penting yang harus dikelola secara cermat dan dipenuhi kebutuhannya dengan baik agar dapat berkontribusi maksimal dalam perusahaan. Oleh sebab itu, dalam mengelola sumber daya tersebut, sumber daya manusianya haruslah berkualitas. Dengan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, tentu saja akan berpengaruh terhadap kinerja dari sumber daya manusia itu sendiri (Afandi, 2018:2).

Karyawan sebagai aset perusahaan seharusnya dijaga baik dari segi fisik maupun psikisnya. Gangguan psikis saat ini masih perlu mendapatkan perhatian karena memiliki keterkaitan dengan kesehatan mental. Kesehatan mental salah satunya yaitu stress. Stress merupakan keadaan ketegangan yang dapat mempengaruhi kondisi emosi seseorang, pola pikir seseorang dan kondisi seseorang itu sendiri. Gejala stress yang muncul disebabkan oleh perubahan psikologis, fisiologis dan perilaku. Perubahan psikologis ditandai dengan emosinya tidak stabil. Perubahan fisiologis ditandai dengan hormon meningkat, denyut nadi cepat, tekanan darah naik, dan berkeringat. Perubahan perilaku adanya kebiasaan yang tidak semestinya seperti pola tidur yang berantakan, dan konsumsi rokok yang meningkat. Kesehatan mental dalam bekerja perlu diatasi untuk menjaga pekerja agar tidak mengalami stres kerja.

Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir

dan kondisi seorang karyawan, dalam hal ini tekanan tersebut disebabkan oleh lingkungan pekerjaan tempat karyawan tersebut bekerja (Asih, et al., 2018). Sedangkan menurut Robbins (2003 :376) stress kerja merupakan suatu kondisi dinamika yang didalamnya seorang individu dihadapkan dengan suatu peluang, kendala, atau tuntutan yang berkaitan dengan apa yang diinginkan dan hasilnya dipersepsikan sebagai suatu yang tidak pasti. Stres muncul saat karyawan tidak mampu menghadapi masalah ditempat kerja yang semakin beragam dan terkadang bertentangan satu dengan yang lain seperti: masalah keluarga, beban kerja yang berlebihan dan masih banyak tantangan lainnya yang membuat stress menjadi suatu faktor yang hampir tidak mungkin untuk dihindari.

Menurut *State of the Global Workspace Report* dari Gallup, pada Tahun 2022 sebanyak 44% pekerja di seluruh dunia sering merasa stress. Menurut studi *Occupational Health and Safety Authority* (HSE), terdapat 595.000 kasus stres dan depresi terkait pekerjaan pada tahun 2017/2018 dengan prevalensi 1.800 kasus per 100.000 karyawan. Pekerjaan yang menyebabkan stres dan depresi sejumlah 44% dari seluruh kasus gangguan kesehatan dan 57% bersumber dari angka absensi di perusahaan karena kondisi sakit. Menurut studi tersebut, 64 persen pekerja Indonesia merasa tingkat stres mereka meningkat dibandingkan tahun sebelumnya (Khaeriyah, 2018). Kemudian hasil survei stres pada kelompok karyawan lebih tinggi dibandingkan populasi umum, misalnya di Jakarta frekuensi stres di kalangan manajer muda mencapai 25% (Besral and Widiyanti, 2017).

Stress kerja terjadi dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor penyebab stress kerja menurut Robbins dikelompokkan menjadi tiga sumber yaitu faktor yang bersumber dari lingkungan, organisasi dan individu dimana dikelompokkan besar ini serupa dengan dikelompokkan penyebab stres kerja oleh *National Safety Council*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh NIOSH *Research*, permainan kondisi kerja suatu lingkup primer sebagai penyebab stres kerja. Penyebab stres kerja dapat dibagi dua yaitu yang berasal dari dalam diri individu dan dari luar individu. Faktor dari dalam diri individu adalah : usia, kondisi fisik, dan tipe kepribadian ( Tipe A dan Tipe B). Orang

dengan ciri-ciri kepribadian Tipe A adalah orang yang agresif, ambisius, suka mengontrol, sangat kompetitif, sibuk dengan status, gila kerja, bermusuhan, dan kurang sabar. Orang dengan ciri kepribadian Tipe B adalah orang yang santai, tidak terlalu stres, fleksibel, emosional dan ekspresif, serta memiliki sikap santai. Faktor dari luar Individu adalah lingkungan keluarga maupun lingkungan kerja, cita-cita atau ambisi. Lingkungan kerja yang dimaksud adalah organisasi yang dibentuk dari suatu desain tertentu dimana sebuah organisasi terdiri dari dua macam dimensi desain, yaitu dimensi struktural dan dimensi kontekstual (Chilvy Saputra, et al., 2017).

Pekerja memiliki risiko mengalami stress kerja dari beban kerja atau tuntutan tugas, lamanya bekerja atau masa kerja, hubungan kerja dan konflik dalam bekerja. Beban kerja berkaitan dengan fisik, psikis dan lingkungan kerja. Beban kerja adalah korelasi antara tuntutan tugas atau pekerjaan, lingkungan tempat bekerja, perilaku, ketrampilan dan persepsi dari pekerja. Beban kerja adalah persepsi dari pekerja mengenai kegiatan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu serta upaya dalam menghadapi permasalahan dalam pekerjaan. Beban kerja dapat diukur dengan total waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian tugas tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja. Beban kerja yang tidak sesuai baik terlalu berlebih dan terlalu sedikit mungkin menjadi salah satu faktor meningkatnya kondisi stres pada pekerja.

Teori Robbins terkait penyebab dari stress kerja selain beban kerja dapat dilihat dari faktor individu salah satunya masa kerja. Masa kerja juga menjadi faktor penyebab stres kerja karena pekerja yang memiliki masa kerja lebih lama berkecenderungan lebih tahan terhadap tekanan dalam bekerja dibandingkan pekerja yang masa kerjanya belum lama dan pengalaman dalam bekerja. Masa kerja berdampak positif dan negatif. Masa kerja berdampak positif apabila pekerja memiliki masa kerja yang lama maka pekerja memiliki pengalaman dalam melakukan tugasnya. Masa kerja berdampak negatif apabila pekerja yang

memiliki masa kerja yang lama, maka pekerja tersebut mengalami kejenuhan dalam tugasnya.

Menurut Chen dkk (2010) mengatakan bahwa beban kerja yang berat yang dialami dalam jangka panjang akan mempengaruhi kesehatan tenaga kerja baik fisik dan mental, sehingga adanya respon dari situasi di sekitar tempat kerja menjadi bahaya atau ancaman seperti rasa takut, cemas, rasa bersalah, marah, sedih, putus asa dan stress. Secara umum, aktivitas seseorang dibagi menjadi kerja fisik (otot) dan kerja mental (otak). Keduanya tidak dapat dipisahkan tetapi masih dapat diketahui bagian mana yang mendominasi (Sari, 2017). Beban kerja mental adalah suatu kondisi kerja dimana informasi masih perlu diproses di otak. Pekerjaan psikologis mencakup kerja otak dan pemrosesan informasi dalam arti sempit. Kerja otak dalam arti sempit merupakan proses berfikir yang membutuhkan kreativitas, seperti membuat mesin, membuat rencana produksi, meneliti dokumen, dan menulis laporan. Beban kerja mental adalah perbedaan antara kebutuhan beban kerja tugas dan kapasitas beban mental maksimum orang dalam keadaan motivasi.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis beban kerja mental pada marketing menggunakan metode NASA-TLX oleh Elanjati, dkk (2023) menunjukkan bahwa seluruh pekerja memiliki tingkat beban kerja mental dengan klasifikasi cukup tinggi hingga tinggi. Penyebab dari tingginya beban kerja mental yang dirasakan cukup beragam dari masing-masing pekerja. Selain itu, hasil penelitian Cooper juga menjelaskan bahwa pekerja dengan latar belakang di bidang pelayanan banyak mengalami kondisi stres kerja, terutama pekerja yang bekerja melayani secara langsung kepada orang banyak atau masyarakat.

PT. Federal Internasional Finance (FIF) merupakan anak perusahaan PT.astra internasional Tbk, dan tergabung dalam The Astra Financial Service. Perusahaan yang lahir pada Mei Pada Mei 1989 dengan nama PT. Mitrapusaka Arta Finance yang merupakan perusahaan pembiayaan yaitu badan usaha di luar bank dan lembaga keuangan bukan bank yang khusus didirikan untuk melakukan lembaga pembiayaan. FIF juga merupakan perusahaan pembiayaan

konsumen (consumers finance company) yaitu badan usaha yang melakukan pembiayaan pengadaan barang untuk kebutuhan konsumen dengan sistem pembayaran angsuran secara berkala. Selain itu FIF juga disebut lembaga pembiayaan yaitu kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau modal dengan tidak menarik dana secara langsung dari masyarakat. FIF merupakan tempat kerja dimana dalam proses pekerjaannya ada resiko terjadinya Beban Kerja Mental dan Stress Kerja dari berbagai aktivitas seperti tuntutan yang diberikan oleh karyawan untuk memenuhi target perusahaan.

Dalam perusahaan FIF, terdapat berbagai aktivitas perusahaan yang terdiri dari *Branch Manajer, Representatif Head, Operating Support Section Head, Credit Section Head, NMC Marketing Officer, Collection Section Head, Recovery Section Head, Personal Coor, Finance Coor, General Service Coor, Cashier, Analisis Coor, CAP, Credit Collateral Processor, Verifer*, dll. Berdasarkan hasil observasi, FIFGROUP Kabupaten Semarang memiliki masalah pada penurunan kinerja karyawannya. Kepemimpinan yang memberikan tekanan sehingga karyawan harus melebihi jam kerja, tanpa ada penambahan upah lembur oleh perusahaan, hal tersebut membuat para karyawan mengeluh dengan tingkat tekanan pekerjaan yang tinggi membuat karyawan tidak nyaman.

Salah satu aktivitas perusahaan yang mempunyai tekanan pekerjaan yang tinggi dalam FIFGROUP adalah *field collection*. *Field collection* adalah salah satu pekerjaan yang memiliki tugas yang berat dalam eksekusinya. Para *field collection* ini harus melakukan berbagai upaya untuk mengingatkan para nasabah atau debitur yang memiliki tunggakan angsuran kepada perusahaan. Selama menghadapi nasabah, tentu saja banyak kendala yang dihadapi oleh para *field collection* ini. Meskipun ada nasabah yang selalu membayarkan angsurannya dengan tepat waktu, tetap saja ada nasabah yang memiliki kendala untuk membayarkan angsurannya hingga menunggak. Hal tersebut juga membuat dapat mempengaruhi tuntutan target yang harus dicapai oleh seorang *field collection*. Selain itu, *field collection* menghabiskan jam kerjanya dilapangan untuk menagih angsuran dari konsumen tanpa adanya penambahan

upah lembur. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui gambaran beban kerja mental dan stress kerja pada karyawan FIFGROUP Kabupaten Semarang.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah gambaran beban kerja mental dan stress kerja pada karyawan di FIFGROUP Kabupaten Semarang?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran beban kerja mental dan stress kerja pada karyawan di FIFGROUP Kabupaten Semarang.

### **2. Tujuan khusus**

- a. Untuk mengetahui karakteristik individu (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, masa kerja, dan status) pada karyawan FIFGROUP di Kabupaten Semarang.
- b. Untuk mengetahui gambaran beban kerja mental pada karyawan FIFGROUP di Kabupaten Semarang
- c. Untuk mengetahui gambaran stress kerja pada karyawan FIFGROUP di Kabupaten Semarang.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman khususnya mengenai penelitian tentang gambaran beban kerja mental dan stress kerja karyawan.

## 2. Bagi Pekerja

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan pekerja mengenai beban kerja mental dan stress kerja sehingga pekerja lebih peduli dan memperhatikan keadaan mereka.

## 3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi FIFGROUP di Kabupaten Semarang untuk menangani permasalahan beban kerja mental dan stress kerja karyawan atau pekerja di perusahaan tersebut.